

## INFORME PQRS ENERO 2015

<b>ENTIDAD: TRANSMILENIO S. A.</b>		
<b>PERIODO DEL INFORME: MES DE ENERO DE 2015</b>		
<b>TIPO DE REQUERIMIENTO</b>		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	1742	7
Reclamos	3587	15
Sugerencias	928	4
Solicitudes de información	17731	74
<b>Total</b>	<b>23988</b>	<b>100</b>

<b>QUEJAS</b>		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	0
Número de quejas solucionadas	1706	100
<b>Total de quejas recibidas</b>	<b>1706</b>	<b>100</b>

<b>QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO</b>		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comportamiento conductor - Troncales	73	4
Comportamiento conductor - Alimentadores	42	2
comportamiento conductor SITP	287	16
Comportamiento personal de orientación en vía - SITP	8	0
Comportamiento personal torniquete /control alimentadores	13	1
Comportamiento personal de taquilla	241	14
Comportamiento personal de aseo	4	0
Comportamiento personal de control	44	3
Comportamiento personal de orientación en vía - Misión Bogotá	6	0
comportamiento pesonal de policia	14	1
comportamiento personal de vigilancia	0	0
Quejas SUGAR	1010	58
<b>Total</b>	<b>1742</b>	<b>100</b>

<b>RECLAMOS</b>		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de reclamos pendientes		0
Número de reclamos solucionados	3587	100
<b>Total de reclamos recibidos</b>	<b>3587</b>	<b>100</b>

<b>RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO</b>		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Buses troncales	217	6
Buses Alimentadores	85	2
Programación	47	1
Control	201	6

Recaudo	449	13
Sistema TransMilenio	339	9
Infraestructura	76	2
Información y señalización	145	4
Seguridad y Vigilancia	137	4
SITP	1232	34
Reclamos SUGAR	659	18
<b>Total</b>	<b>3587</b>	<b>100</b>

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	0	0
Número de solicitudes de información solucionadas	17731	100
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>17731</b>	<b>100</b>

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Información Troncales	0	0
Información Recaudo	0	0
Información Sistema TransMilenio	0	0
información fase III	0	0
Información Alimentadores	0	0
Información frecuencias rutas	0	0
Información seguridad y vigilancia	0	0
Información Infraestructura	0	0
Información y Señalización	0	0
Solicitud de informacion SUGAR	17731	100
<b>Total</b>	<b>17731</b>	<b>100</b>

SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Troncales	53	6
Alimentadores	55	6
Recaudo	47	5
SITP	208	22
Otros	286	31
Sugerencias Sugar	279	30
<b>Total</b>	<b>928</b>	<b>100</b>